

Pressemitteilung

24. November 2017

E WIE EINFACH GmbH
Kommunikation
Salierring 47-53
50677 Köln

Rückfragen bitte an:

Bettina Donges
T 0221-17737-308
F 0221-17737-210
presse@e-wie-einfach.de

Stromanbieter im Service-Test: E WIE EINFACH punktet beim CHIP Hotline-Test in allen Kategorien

- **E WIE EINFACH erhält die Note „Sehr gut“ beim Service-Hotline-Test von CHIP und Statista**
- **Hohe Erreichbarkeit, guter Service und kurze Wartezeiten sorgen für Bestnoten**
- **E WIE EINFACH erreicht in allen Kategorien über 90 Punkte**

(Köln) Beim Anruf welcher Service-Hotline legen die Deutschen nach dem Gespräch mit einem Lächeln auf? Dieser Frage ist der große CHIP Hotline-Test 2018 nachgegangen. Im Bereich Stromanbieter gibt es eine klare Antwort: Der bundesweite Strom- und Gasanbieter E WIE EINFACH erhält die Note „Sehr gut“ und platziert sich im Vergleich der deutschen Stromversorger mit Bestnoten in allen Kategorien unter den Top 3.

Der Fokus der Befragung lag auf den Kriterien Servicequalität und Wartezeit. Genau wie in den beiden anderen Kategorien Erreichbarkeit und Transparenz schnitt E WIE EINFACH hier jeweils mit über 90 Punkten ab. Bei der Erreichbarkeit gelang sogar ein Ergebnis von 94 Punkten. „Wir freuen uns über das tolle Abschneiden beim Hotline-Test. Und das ganz besonders, da er unterstreicht, dass wir mit unserem Fokus – neben einem fairen Preis - auf guten Service zu setzen, den richtigen Weg einschlagen haben“, sagt Oliver Bolay, Geschäftsführer von E WIE EINFACH. „Denn wir möchten unseren Kunden mehr als nur verständliche Tarife und eine faire, transparente Preispolitik bieten. Guter Service ist uns ein besonderes Anliegen.“

Um den eigenen, aber vor allem auch den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden, richtete das Unternehmen gleich mehrere Anlaufstellen für Ver-

braucher ein. Diese können E WIE EINFACH sowohl über Telefon, E-Mail und soziale Netzwerke, als auch die Mailfunktion im Kundenportal und den Live-Chat auf der Homepage erreichen.

Die Bewertung des Hotline-Tests erfolgte auf der Basis objektiver Kriterien – wie etwa Wartezeiten – und subjektiver Kriterien, die abhängig vom persönlichen Telefongespräch waren. Zu Letzteren zählen etwa die Freundlichkeit und Kompetenz der Berater. Jedes der befragten Unternehmen wurde dafür mindestens 50 Mal per Anruf kontaktiert. Bei den Stromversorgern waren es sogar 75 Telefonate.

Das Computermagazin CHIP und das Marktforschungsinstitut Statista führten den Hotline-Test unter 141 Unternehmen aus zwölf Branchen durch. Im Fokus standen dabei die Neukunden-Hotlines. Insgesamt führten die Marktforscher zwischen Juni und September 8.689 Testanrufe durch.

E WIE EINFACH

E WIE EINFACH ist der günstige und zuverlässige Partner für Energie und Smart Living. Unter dem Leitgedanken der Einfachheit entwickelt E WIE EINFACH dabei Lösungen, die das Leben zu Hause entspannter und einfacher machen.

Das Ergebnis sind zum einen Strom-, Gas- und Wärmestrom-Tarife zu dauerhaft günstigen Preisen - bei einem gleichzeitig ausgezeichneten Service. Zum anderen ermöglichen Smart Living-Angebote, die flexibel auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind, eine einfache Integration smarter Technologien unter einer zentralen Anwendung. Leichte Verständlichkeit, Transparenz sowie eine Orientierung an einfachen Lösungen sind dabei allen Angeboten gemeinsam.

Mehr zu E WIE EINFACH erfahren Sie unter www.e-wie-einfach.de, auf Twitter unter [www.twitter.com/E_WIE_EINFACH](https://twitter.com/E_WIE_EINFACH), auf Facebook unter www.facebook.com/ewieeinfach sowie auf Youtube unter <https://www.youtube.com/user/ewieeinfach>.